

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Jl. Menanggal MGE No. 12 Gayungan, Surabaya 60234 60234 03182520685

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan

Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Pelayanan Layanan Penumpang

No. SK : KP-BPTD.JATIM 80 TAHUN 2023

Persyaratan

1. Sumber Daya Manusia di Terminal (Petugas pelayanan di Terminal)
2. Pengguna jasa Terminal (Penumpang, awak kendaraan angkutan penumpang umum serta pemilik usaha di terminal)
3. Kendaraan Angkutan Penumpang (Bus AKAP/AKDP, Mobil Penumpang Umum (MPU) Dalam Kota, MPU Antar Kota)
4. Fasilitas layanan penumpang

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas Lalu lintas mengatur masuk/keluar nya kendaraan angkutan umum
2. Petugas Pos Kedatangan menghentikan kendaraan Bus AKDP/AKAP dan memberikan petunjuk agar penumpang tujuan akhir untuk turun. dan petugas keberangkatan mengatur penumpang ang akan naik
3. petugas melakuakn pencatatan atas penumpang yang datang atau berangkat
4. Melaporkan kepada Kepala Regu apabila ada penumpang terlantar atau tidak terangkut
5. Melaporkan Data Produksi bus berangkat dan penumpang yang terangkut

Waktu Penyelesaian

10 Menit

Petugas Terminal memberikan pelayanan operasional layanan penumpang di dalam Terminal selama 24 jam

- waktu yang dibutuhkan dalam layanan kedatangan penumpang \pm 10 menit
- waktu yang dibutuhkan dalam layanan keberangkatan penumpang \pm 10 dmenit
- layanan pemberian informasi \pm 5 menit/ penumpang

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Jl. Menanggal MGE No. 12 Gayungan, Surabaya 60234 60234 03182520685

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/>



Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. layanan kedatangan dan keberangkatan penumpang (fasilitas sarana/prasarana)

Pengaduan Layanan

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Jl. Menanggal MGE No. 12 Gayungan, Surabaya 60234 60234 03182520685

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/>



Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung melalui:

1. Layanan Contact center pada **Satuan Pelayanan** yang ada di BPTD Kelas II Jawa Timur (nomor telepon, email dan media) : <https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/satpel/>
2. Layanan Contact Center BPTD melalui :
 - a. Telepon : (031) 82520665
 - b. Email: bptd11jatim@gmail.com
 - c. Instagram : bptdkelasii_jatim
3. Layanan Contact Center Kemenhub 151 dapat diakses melalui :
 - a. Telepon : 151
 - b. Email: info151@dephub.go.id
 - c. Facebook : kemenhub151
 - d. X: @kemenhub151
 - e. Instagram: kemenhub151
4. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!
 - a. Website: www.lapor.go.id
 - b. SMS melalui nomor 1708
 - c. X: @lapor1708
 - d. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur

Jl. Menanggal MGE No. 12 Gayungan, Surabaya 60234 60234 03182520685

<https://hubdat.dephub.go.id/id/bptd/jatim/>



Kementerian Perhubungan Republik Indonesia / Direktorat Jenderal
Perhubungan Darat / Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan
Hubdat / Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Jawa Timur